

PELAYANAN PUBLIK DALAM *GOOD GOVERNANCE*

Oleh:

Ratna Ani Lestari¹, S. Agus Santoso²
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Email: ratnalestari1206@gmail.com mailto:saguss@staff.ac.id

Abstract

Public services are the focus of disciplines in public administration in Indonesia. Public services in good governance must meet the existing quality requirements. It is very important to implement public services in encouraging good governance practices, so that improving the performance of public services is considered important by stakeholders, namely: the government, the community and the business world. In Law. No. 25 of 2009 concerning public services, can be used as a basis for improving public services by state or government civil servants. It must be admitted that the services provided by the government to the people continue to experience renewal, both in terms of paradigms and service formats along with the increasing demands of society and changes within the government itself. Therefore, professional public services need to be realized in good governance. This is important to do, considering that the system of providing services to the community has recently shown many problems. Public service actors who describe good governance, namely service providers, be it the government, the community, and the private sector, can carry out innovative service activities but still pay attention to the principles of good governance.

Key word: Public Service, Good Governance

Abstrak

Pelayanan publik menjadi fokus disiplin ilmu dalam administrasi publik di Indonesia. Pelayanan publik dalam *good governance* setidaknya harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik dalam mendorong praktik *good governance* adalah sangat penting dilaksanakan, agar perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders* yaitu: pemerintah, masyarakat dan dunia usaha. Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat dijadikan landasan bagi peningkatan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara atau pemerintah. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan dalam *good governance*. Hal ini penting mengingat dalam sistem pemberian layanan kepada masyarakat akhir-akhir ini menunjukkan banyak permasalahan. Pelayanan publik yang menggambarkan *good governance* yaitu para pelaku penyelenggara pelayanan baik pemerintah, masyarakat, dan swasta dapat melakukan kegiatan pelayanan yang inovatif namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip *good governance*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Good Governance*.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Dalam UUD 1945 bahwa tujuan pemerintah Negara Indonesia yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Dari tujuan tersebut tersirat sebagai pelayanan kepada masyarakat, pelayanan untuk kesejahteraan, pelayanan untuk mencerdaskan, dan pelayanan untuk pelaksanaan ketertiban dunia. Selanjutnya dalam UU. No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat dijadikan landasan bagi peningkatan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara atau pemerintah. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Permasalahan pelayanan publik misalnya, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian dalam segi waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau dengan wajar oleh publik. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan publik kepada

pemberi pelayanan, sehingga publik mencari alternatif lain dengan cara tertentu yaitu dengan cara memberi uang tambahan.

Pelayanan publik dalam *good governance* setiknya memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" bukan yang di layani.

Menurut Osborne&Plastrik (1997) mencirikan pemerintah (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan memiliki masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih inovatif, efisien dan efektif.

Sedangkan Menurut Islamy (1998) ada masalah-masalah pelayanan diduga karena adanya:

1. Derasnya tuntutan agar pemerintah mampu menumbuhkan adanya *good governance* yaitu suatu sistem penye-

- lengara pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab dan profesional.
2. Semakin tajamnya kritik masyarakat atas semakin rendahnya kualitas pelayanan publik.
 3. Semua aparat pemerintah dituntut untuk mempunyai *sense of crisis* sehingga aparat pelayanan yang mampu *to do more with less*.
 4. Aparat pemerintah dituntut agar lebih profesional dengan mengedepankan terpenuhinya *public accountability and responsibility*.
 5. Masyarakat, sebagai pihak yang harus dipenuhi dan dilindungi kepentingannya (*public interest*), menuntut agar pemerintah memperhatikan dengan sungguh-sungguh aspirasi mereka dan sejauh bisa memenuhinya.

Pelayanan publik dalam mendorong praktik *good governance* adalah sangat penting dilaksanakan, agar perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders* yaitu: pemerintah, masyarakat dan dunia usaha. Pelayanan publik merupakan ranah dari ketiga unsur *governance* dalam interaksi yang sangat intensif dan praktik *good governance* dapat ditafsirkan secara sederhana dan nyata melalui pelayanan publik.

Maryam (2016) mengungkapkan dalam jurnalnya bahwa faktor-faktor penyebab buruknya pelayanan publik selama ini yaitu:

1. Kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
2. Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekadar teknis mekanis saja dan bukan pendekatan martabat manusia.
3. Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap pasrah, apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada

sikap kritis masyarakat yang tumpul.

4. Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan *informality* birokrasi dan mengalahkan proses formalnya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.

Berkenan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan dalam *good governance*. Hal ini penting mengingat dalam sistem pemberian layanan kepada masyarakat akhir-akhir ini menunjukkan banyak permasalahan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien, hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Batinggi (dalam Soeprapto, 2005) menyebutkan bahwa alasan-alasan yang menimbulkan ketidakpuasan terhadap aparaturnya adalah sebagai berikut:

1. Ada dugaan terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan pelayanan;
2. Adanya sikap dan perilaku dalam melaksanakan tugas dirasa tidak sesuai adat istiadat dan budaya bangsa;
3. Kurangnya disiplin pada petugas terhadap jadwal atau waktu yang telah ditentukan;
4. Penyelesaian urusan yang berbelarut-larut dan tidak ada kepastian;
5. Ada kelalaian dalam penggunaan bahan, pengerjaan barang, tidak sesuai dengan permintaan atau standar;
6. Jasa layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi standar, atau tidak memenuhi harapan masyarakat;

7. Terdapat aturan atau mekanisme pelayanan yang dianggap menyulitkan, memberatkan atau dirasa mengurangi atau mengabaikan hak mereka;
8. Tidak ada tanggapan yang memuaskan terhadap keluhan yang telah disampaikan.

Dan untuk menghindari terjadinya ketidakpuasan tersebut, maka upaya yang harus dilakukan oleh para administrator adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, seiring tuntutan masyarakat selama ini dalam mewujudkan *good governance*.

B. Kajian Literatur

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan terkait barang, misalnya makanan, minuman, TV, radio, dll. Di samping itu pelayanan terkait dengan jasa, misalnya jasa perbankan, transportasi, pendidikan, kesehatan, dll.

Selanjutnya, yang dimaksud pelayanan umum menurut Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993, adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 25/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya, sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sejalan dengan hal itu, menurut Moenir (1998) setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain, bertujuan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk menyejahterakan masyarakat dan kesejahteraan suatu negara (*welfare state*).

Pada hakikatnya pelayanan umum adalah merupakan usaha untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah mendorong untuk mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayan, dan mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan.

Peran pemerintah dalam sektor publik lebih dominan dari pada sektor swasta (Wahab, 1999). Menonjolnya peran pemerintah itu bukan saja dapat kita ukur dari ragam birokrasi dan besarnya jumlah pegawai negeri yang dipekerjakan, tapi dapat diukur dari besarnya dana/investasi yang ditanamkan dalam sektor-sektor produksi dan pengaruh politik, pemerintah pun sangat dominan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Osborne&Plastrik (1997), ada enam prinsip yang menjadi harapan anggota masyarakat:

1. Standar: Menetapkan, memantau dan mempublikasikan standar eksplisit jasa yang bisa diharapkan oleh pengguna. Mempublikasikan kinerja aktual dibandingkan dengan standar tersebut.
2. Informasi dan Keterbukaan: Informasi yang akurat dan lengkap mengenai bagaimana pelayanan publik dilakukan, berapa biaya, seberapa baik mereka

akan melakukannya, dan siapa yang bertanggung jawab, tersedia bahasa yang sederhana.

3. Pilihan dan Konsultasi: Sektor Pemerintah harus menyediakan pilihan apabila memang praktis. Harus ada konsultasi yang teratur dan sistematis dengan pengguna jasa. Pandangan pengguna mengenai jasa, dan prioritas untuk perbaikannya, harus dipertimbangkan dalam keputusan final mengenai standar.
4. Ketulusan dan Keramahan: Pelayanan yang tulus dan ramah dari pegawai negeri yang biasanya menggunakan tanda nama. Pelayanan yang ramah dan tulus harus tersedia bagi siapa saja yang datang kepadanya.
5. Meletakkan Secara Tepat: Jika ada sesuatu yang salah, perlu ada permintaan maaf, penjelasan yang lengkap dan ketangkasan serta pemulihan yang efektif. Prosedur keluhan yang dipublikasikan dengan jelas serta mudah diikuti dengan kajian dari orang yang independen, apabila mungkin.
6. Nilai Untuk Uang: Penyampaian pelayanan publik yang efektif dan ekonomis dalam batas-batas sumber daya yang bisa disediakan oleh negara. Perlu ada validasi kinerja terhadap standar.

Sudah menjadi fenomena umum bahwa untuk mendapatkan layanan yang memuaskan biasanya harus mengeluarkan uang ekstra untuk itu. Padahal aparat birokrasi telah dibayar untuk tugas-tugas tersebut. Menurut Islamy (1998) masyarakat telah merasa melaksanakan kewajiban-kewajibannya tetapi seringkali hak-haknya terpasung oleh aparat pelayanan. Hal seperti inilah yang kemudian banyak melahirkan keluhan dari masyarakat. Dan yang ironis sering kali ketika dalam suasana ketidakberdayaan semacam ini,

publik tidak memiliki alternatif pilihan lain.

Monopoli birokrasi terhadap layanan publik menyebabkan mereka sulit dikontrol dan seringkali bersikap arogan. Mereka menganggap bahwa pihak masyarakat yang membutuhkan pelayanan bukan sebaliknya. Akibat pandangan seperti itu posisi tawar publik menjadi semakin lemah. Puncak dari paradigma yang juga dikenal dengan *New Publik Management (NPM)* ini terjadi dengan di terapkannya prinsip *good governance*, di mana pelayanannya harus dilaksanakan berdasarkan beberapa prinsip yang terangkum dalam "Prinsip Pelayanan Prima" (Islamy, 2000), yang antara lain:

1. *Appropriateness*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat;
2. *Accessibility*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh masyarakat.
3. *Continuity*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna layanan;
4. *Technical*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrument pelayanan yang baku;
5. *Profitability*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomis dan sosial kepada pemerintahan dan masyarakat;

6. *Equitablity*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus tersedia dan dapat diakses serta diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa terkecuali;
7. *Tranparancy*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus dilakukan secara transparan sehingga masyarakat pengguna layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar;
8. *Accountability*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus sebaik-baiknya;
9. *Effetiveness and Efficiency*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat.

Governance

Istilah *governance* dapat dipahami dengan menelusuri asal katanya, menurut asal kata *governance* berasal dari bahasa latin yang merupakan bahasa induk Eropa, akar katanya adalah *gubernare* yang kemudian diadopsi kedalam bahasa inggris menjadi *govern* dengan makna *steer, direct* dan *rule* (Nugroho, 2003).

Dalam teori *governance*, peran pemerintah cukup memberi arahan (*steering*), tidak sebagai pelaku (*rowing*), sebagaimana dimaksud dalam konsep model pemerintahan *enterprenurship* dari Osborne&Gaebler (1992) dalam *Reinventing Government* dari Osborne&Plastrik (1997) dalam *Banishing Bueraucracy*. Pemerintah harus mengurangi perannya dan mampu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk ikut berperan serta dalam pembangunan sehingga perlu adanya pemberdayaan

masyarakat. Dikatakan pula oleh Stoker (1997) bahwa dalam perspektif *governance* nilainya terletak pada kemampuan untuk menciptakan proses perubahan pemahaman dalam memerintah.

Merujuk pada pendapat Stoker di atas, dalam hal ini Soeprapto (2005) merekomendasikan bahwa untuk menyempurnakan mutu pemerintahan yang baik di Indonesia perlu memperhatikan faktor-faktor sebagai berikut:

1. Memanfaatkan seperangkat institusi dan aktor baik dalam maupun dari luar birokrasi pemerintahan. Pemerintahan tidak perlu alergi atau curiga terhadap eksistensi berbagai macam institusi dan aktor di luar institusi pemerintah, bahkan sebaliknya hal itu bisa dimanfaatkan sebagai komponen penguat dalam mencapai tujuan bersama.
2. Trikotomi peran sektor pertama (pemerintah "plus" legislatif), sektor kedua (swasta) dan sektor ketiga (masyarakat) untuk menagani masalah-masalah sosial ekonomi tidak perlu terjadi, karena peran mereka itu sekarang telah demikian membaur/kabur. Ketiga kekuatan tersebut seyogyanya menyatu dan padu, mempunyai kepentingan dan komitmen yang sama tingginya atau mengatasi masalah-masalah sosial-ekonomi tersebut.
3. Adanya saling ketergantungan di antara ketiga kekuatan tersebut dan peran bersama (*collective action*). Tujuan meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat, tidak perlu ada satu kekuatan manapun yang dominan melebihi yang lain, semuanya berinteraksi dan berinterelasi serta punya akses yang sama dalam berpartisipasi dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.
4. Walaupun masing-masing kekuatan tersebut di atas (pemerintah dan

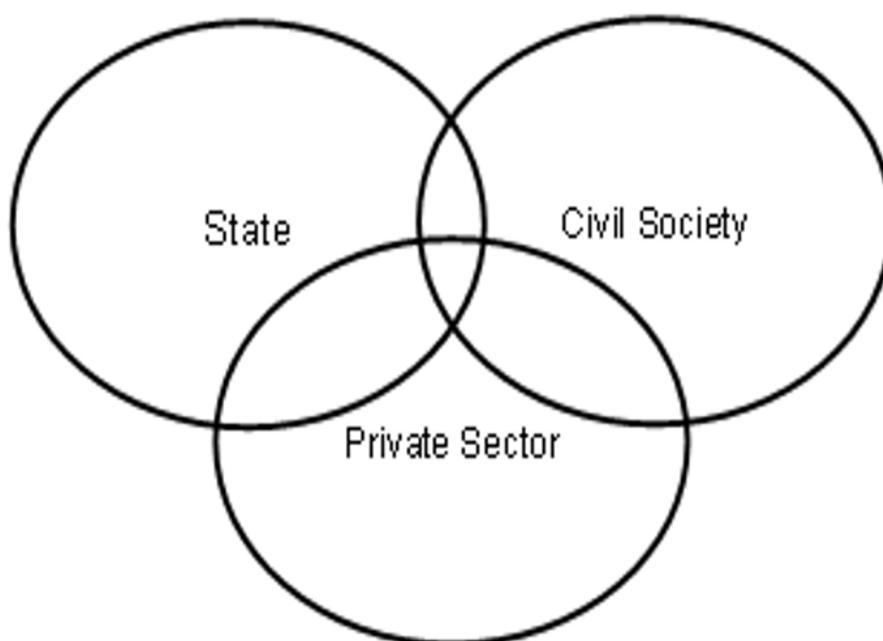
legislatif, swasta, dan masyarakat) telah memiliki jaringan kerja, tetapi begitu menyatu dalam suatu ikatan kepentingan bersama (*partnership*) maka mereka akan membentuk jaringan kerja sendiri yang otonom dan kuat dalam memengaruhi dan menjalankan urusan pemerintahan. Institusi-institusi dan aktor-aktor dari ketiga kekuatan tersebut akan menjadi kekuatan yang dahsyat dan solid bila mereka bersedia memberikan dan memanfaatkan kontribusi baik sumber-sumber, keahlian, dan tujuan-tujuan mereka menuju pemerintahan yang baik (*good governance*).

5. Kapasitas untuk mencapai tujuan (misalnya, membangun masyarakat sejahtera) tidak mungkin hanya menggantungkan diri dari pada komando dan penggunaan otoritas pemerintah, tetapi juga kemampuan untuk memanfaatkan sarana dan teknik pemerintahan yang baru yaitu kemampuan membuat kebijakan dasar yang baik dan benar. Pemerintah tidak perlu memonopoli pembuatan

kebijakan dasar tersebut, ia perlu mengajak dan memberikan kesempatan aktor-aktor lain untuk ikut berperan serta dalam proses kebijakan tersebut. Peran pemerintah cukup sebagai: *catalytic agent, enabler, dan commissioner* yang memberikan arahan (*more steering*) dan tidak perlu menjalankannya sendiri (*less rowing*) proses kebijakan tersebut.

Selanjutnya menurut UNDP dalam LAN (2000) institusi dari *governance* memiliki tiga domain, yaitu: "*the state, the private sector, civil society*" yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Ketiga komponen pemerintahan tersebut harus berhubungan secara harmonis untuk mencapai adanya sinergi. Hubungan yang harmonis dan sinergi antar ketiga komponen pemerintahan ini akan tercapai apabila ketiganya memiliki kesamaan derajat dan peran serta mampu melakukan saling kontrol yang efektif satu sama lain. Hubungan yang harmonis (*sinergis*) antar ketiga komponen *governance* tersebut dapat diilustrasikan pada tabel seperti di bawah ini:

Tabel 1. Keseimbangan Hubungan Tiga Komponen Governance



Sumber: LAN&BPKP (2000)

Governance dalam praktik terbaiknya disebut dengan istilah *good governance*, istilah ini kemudian menjadi populer dalam lembaga pemerintahan di Indonesia. Ketiga domain tersebut berada dalam kehidupan masyarakat yang berbangsa dan bernegara dan ketiga domain tersebut tidak sekedar berjalan tetapi harus baik (*good*), maka lahirlah istilah *good governance* yang sering diartikan pemerintahan tata pemerintahan yang baik.

Pelayanan Publik, Revolusi Pelayanan & Good Governance

Pelayanan publik dalam *good governance* merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh negara dalam rangka pencapaian tujuannya. Untuk itu penyelenggaraan pemerintah yang diharapkan bukan lagi pemerintah yang “banyak memerintah” namun pemerintah yang “sedikit memerintah” atau “pemerintah yang baik” (*better government*), (Osborne & Gaebler, 1992). Dalam rangka pelaksanaan *good governance* maka ketiga unsur yang berada dalam ruang *governance* harus dapat bekerja dengan baik. Unsur-unsur yang dimaksud tersebut: *state*, *private sector* dan *society*. Unsur-unsur tersebut akan berinteraksi menurut fungsi-fungsi yang harus dilakukannya. Pada masa yang akan datang diperlukan kerja sama dari unsur-unsur tersebut agar pemerintah benar-benar mampu memerintah (Wahab, 1999).

Pelayanan publik merupakan yang dipikirkan oleh para pimpinan kementerian dan lembaga, BUMN, dan kepala daerah di berbagai tingkatan. Mereka diminta bergerak cepat dan berubah sesuai ajakan kepala negara. Kepemimpinan mereka bukan tentang bagaimana merangkai kata di depan media, melainkan tentang keefektifan mereka dalam melakukan perubahan yang baik dan nyata. Hal ini sejalan dengan revolusi mental yang

digelorakan Presiden Joko Widodo, penting untuk memunculkan spirit gotong-royong membangun bangsa. Revolusi mental adalah tapak pembangunan manusia dan kebudayaan. Menjalankannya dengan bergotong royong berarti semakin mendekatkan kita kepada keadilan sosial. Rasa adil yang langsung dirasakan oleh rakyat.” Sejatinya revolusi mental itu adalah praktik. Perubahan dirasakan langsung oleh rakyat.

Sebagai sebuah gerakan perubahan, ranah revolusi mental adalah praktik keteladanan dari seluruh level kepemimpinan; mulai dari pemimpin keluarga, masyarakat, sekolah, organisasi kemasyarakatan, kepala daerah, para menteri, hingga kepala negara. Cara pandang, sikap dan perilaku kepala negara dan para pemimpin di bawahnya menjadi inspirasi perubahan karakter bagi bangsa ini. Dalam konteks itu, perlu dipahami mengapa pada tiga tahun pertama usia pemerintahannya, Presiden Joko Widodo sangat jarang menyebut kata-kata revolusi mental, sebab gerakan ini adalah gerakan cara hidup, sikap, dan perilaku. Praktik nyata, ketimbang kata-kata. Revolusi mental adalah gerakan membangun karakter bangsa yang dilakukan dengan memunculkan gerakan hidup baru untuk mengubah cara pandang, pikiran, sikap, dan perilaku manusia Indonesia dari berbagai kalangan, yang berorientasi pada kemajuan yang bisa membuat Indonesia menjadi bangsa yang besar dan mampu berkompetisi dengan bangsa-bangsa lain.

Semua praktik integritas, etos kerja, dan gotong royong dilakukan pada ranah atau lingkaran pengaruh masing-masing penggiat perubahan, baik aparatur sipil negara (ASN) maupun masyarakat. Semua penggiatnya dapat disebut sebagai pemimpin perubahan berbasis nilai-nilai revolusi mental. Pemimpin perubahan, baik di sektor

swasta maupun pemerintahan, dari kepala daerah hingga BUMN. Mereka menggerakkan juga mewujudkan pelayanan untuk rakyat dan pelanggan mereka. Mereka antusias menjalaninya, masa kini dan masa depan anak bangsa. Kepemimpinan yang menggerakkan dan berdampak nyata berdasarkan visi, misi, nilai-nilai, strategi, dan prioritas yang jelas dan mampu mempratikkan kepemimpinan yang menghasilkan perubahan yang signifikan pada pelanggan atau konstituen yang dilayaninya, bukan sebatas indah dalam kata-kata dan program perencanaan semata. Gelombang pelayanan kepada pelanggan atau konstituen semakin besar di negeri ini, seperti janji proklamasi para pendiri bangsa ini kepada rakyatnya. Dengan melakukan kerja nyata itu, kita akan melunasi janji kemerdekaan tersebut bersama-sama. Oleh karena itu penting adanya revolusi pelayanan.

Revolusi pelayanan adalah satu rujukan konkret dari lapangan yang diperlukan setiap pemimpin dan *entrepreneur*. "Terhadap semua pemimpin perubahan, setidaknya kepemimpinan harus memiliki tujuh yaitu:

1. Praktik visi, misi dan nilai-nilai yang kuat. *On Mission*.
2. Menurunkannya ke dalam strategi pemerintahan atau organisasi yang dipimpinya, dan bahkan sebagian di antaranya mampu menurunkannya pada hal yang operasional. *On Strategy*.
3. Menyelaraskan strategi tersebut secara vertikal dan horizontal, semua jajaran dan timnya terlibat dalam gerakan yang selaras yang dipimpin oleh pemimpin perubahan pada pucuk tertinggi organisasi. *On Alignment*.
4. Menerjemahkannya ke dalam perencanaan yang terukur, dari perencanaan strategis hingga operasional. *On Operational Planned*.

5. Memiliki prioritas dan fokus. Unsur kelima ini menjadi agenda utama kepemimpinan dan manajerial yang dijalankannya. Tak terkecuali, sang pemimpin bisa memimpin sendiri prioritas itu. Betapa pentingnya prioritas itu, sang pemimpin tak segan-segan berada di lapangan untuk memastikan keputusan strategis dapat dijalankan secara operasional. *On Priority*.

6. Menjalankan praktik kepemimpinan turun tangan (*hands on leadership*), secara reguler dan spontan melakukan peran manajerial yang memastikan proses manajemen dijalankan secara terukur. Ke depan, dengan dukungan teknologi informasi pada era Indonesia 4.0, pemimpin model ini bersemangat melakukan komunikasi dan akan tetap tersambung dengan tim yang dipimpinya. *On Hands on Mangement*.

7. Menjalankan pemantauan strategis dan selalu aktif menyempurnakan strategi yang terbaik bagi organisasi dan konstituen yang dilayaninya untuk memastikan kepemimpinan yang berdampak bagi pelanggan atau konstituen yang dilayaninya. *On Strategic Improvement*, diharapkan dapat menjadi model kepemimpinan untuk membawa Indonesia lebih unggul pada era ekonomi 4.0. Pemimpin perubahan yang dengan teknologi tetap bisa hadir, tak terkecuali dengan dukungan tim yang kuat dan teknologi informasi, sehingga sang pemimpin tetap tersambung dengan tim dan konstituennya. (Yusuf, 2018).

Seperti yang dikutip dalam jurnal Maryam (2016) bahwa ada tiga alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai mengembangkan dan menerapkan *good governance* di Indonesia, yaitu:

1. Pelayanan publik selama ini menjadi ranah di mana negara diwakili

pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Keberhasilan dalam pelayanan publik akan mendorong tingginya dukungan masyarakat terhadap kerja birokrasi.

2. Pelayanan publik adalah ranah di mana berbagai aspek *clean* dan *good governance* dapat diartikulasikan secara mudah.
3. Pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Di samping itu, menurut Bharata (2014) terdapat enam unsur penting dalam pelayanan publik yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) dan jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Sejalan dengan hal itu, UNDP (dalam LAN&BPKP, 2000) merumuskan sembilan karakteristik *good governance* adalah sebagai berikut:

1. *Participation*: Setiap warga negara memiliki suara dalam pembuatan keputusan yang terintegrasi dalam institusi legitimasi yang mewakili

kepentingannya.

2. *Rule of law*: Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu.
3. *Transparansy*: Transparansi harus dilakukan dengan dasar kebebasan dalam menyampaikan informasi.
4. *Consensus orientation*: *Good governance* merupakan perantara kepentingan yang berbeda untuk menciptakan tujuan bersama.
5. *Equity*: Baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan kesejahteraan.
6. *Effectiveness and efficiency*: Proses-proses dalam lembaga akan menghasilkan sesuatu sesuai dengan yang telah digariskan.
7. *Responsiveness*: Lembaga-lembaga harus berusaha untuk dapat melayani semua *stakeholder*.
8. *Accountability*: Setiap pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat bertanggung jawab terhadap publik dan lembaga-lembaga *stakeholder*.
9. *Strategic vision*: Para pemimpin harus memiliki *prospektif good governance* dan pengembangan manusia yang luas jauh ke depan.

Salah satu kegiatan kongkrit dari adanya *good governance* adalah pelayanan publik yang baik dan memuaskan masyarakat. Pelayanan publik merupakan instrumen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena produktivitas dari layanan publik dapat menjadikan ukuran dukungan masyarakat terhadap pemerintah. Pemerintah dalam rangka pelayanan publik harus dipertanggungjawabkan baik mengenai keberhasilannya maupun kegagalannya sebagai wujud kepekaan aparaturnya pemerintah terhadap apa yang telah dilakukannya.

Puncak dari paradigma yang juga dikenal dengan *new publik management (NPM)* ini terjadi dengan diterapkannya prinsip *good governance*, di mana pelayanannya harus dilaksanakan berdasarkan beberapa prinsip. Misalnya prinsip-prinsip pelayanan prima yaitu:

1. *Appropriateness*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah harus relevan dan signifikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat;
2. *Accesibility*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dapat diakses sedekat dan sebanyak mungkin oleh masyarakat.
3. *Constinuity*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat pengguna layanan;
4. *Technical*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus ditangani oleh petugas yang benar-benar memiliki kecakapan teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan aturan, sistem, prosedur dan instrumen pelayanan yang baku;
5. *Profitability*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus benar-benar dapat memberikan keuntungan ekonomis dan sosial kepada pemerintahan dan masyarakat;
6. *Equitablity*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus tersedia dan dapat diakses serta diberikan secara adil dan merata kepada segenap anggota masyarakat tanpa terkecuali;
7. *Tranparancy*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus dilakukan secara

transparan sehingga masyarakat pengguna layanan dapat menggunakan hak dan kewajiban atas pelayanan tersebut dengan baik dan benar;

8. *Accountability*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus sebaik-baiknya;
9. *Effetiveness and Efficiency*: Setiap jenis produk, proses dan mutu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus dilaksanakan secara berhasil guna serta sesuai dengan biaya dan manfaat sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat (dalam Islamy, 2000).

Lebih lanjut Lovelock (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah:

1. *Tangibles* (terjangkau), baik bentuk maupun fasilitas seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
2. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan;
3. *Responsiveness* (pertanggung jawaban), memiliki rasa tanggung jawab terhadap pelayanan;
4. *Assurance* (jaminan), baik pengetahuan tentang pelayanan, perilaku dan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan;
5. *Empathy* (empati) rasa perhatian yang penuh secara personal terhadap pelanggan.

Pelayanan publik dalam *good governance* perlu memperhatikan prinsip pelayanan seperti apa yang disampaikan oleh Islamy (2000) dan Lovelock (1992). Dalam praktik *good governance* juga perlu memperhatikan karakteristik atau prinsip-prinsip *good governance*.

C. Penutup

Pelayanan Publik dalam *good governance* tidak dapat dipisahkan dalam prakteknya. Aparatur pemerintah harus mempunyai kesadaran dalam memberikan pelayanan publik untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan publik yang menggambarkan *good governance* yaitu para pelaku penyelenggara pelayanan baik pemerintah, masyarakat, dan swasta dapat melakukan kegiatan pelayanan yang inovatif namun tetap memperhatikan prinsip-prinsip *good governance*.

Penerapan *good governance* di Indonesia tidak hanya membawa dampak positif bagi pemerintah, akan tetapi juga membawa dampak positif bagi non pemerintah sehingga terlahir *good corporate governance*. Pelayanan publik dalam *good governance* perlu landasan yang kuat serta didukung oleh *state, private* dan *civil society*. Negara Indonesia yang diidealisasikan adalah negara pelayan (pengurus). Semangat gotong royong sebagai nilai inti Pancasila diorientasikan untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meraih tujuan nasional. Untuk itu, setiap warga dan penyelenggara negara harus memiliki mental, kecakapan, dan integritas pelayanan. Pemimpin dituntut merevolusi pemikiran dalam melakukan pelayanan kepada seluruh *stakeholder*.

Daftar Pustaka

Islamy, M. Irfan, 1998. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Pidato Pengukuhan Jabatana Guru Besar, Universitas Brawijaya, Malang.

Islamy, M. Irfan, 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.

LAN & BPKP. 2000. *Modul Sosialisasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP)*. Jakarta.

Lovelock, H. Cristopher. 1992. *Managing Service: Marketting, Operations and Human Recourse*, New Jessery: Prentice Hal, Englewood Cliffs.

Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Volume VI No. 1/Juni

Moenir, H.A.S. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumu Aksara. Jakarta.

Nugroho, Rian. 2003. *Kebijakan Publik: Untuk Negara-Negara Berkembang*. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.

Osborne & Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How to Entrepreneur Sprit In transforming the public sector Schoollhouse to Statehouse*. City hall to Pentagon Reading MA, Addison Wisley.

Osborne & Gaebler, 2005. *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government)*. Menstranformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik, PPM, Jakarta.

Osborne & Plastrik. 1997. *Banashing Bu-reaucracy. The Five Strategies for Re-inventing Government*. Havard University Press.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Pulik. Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.

Stoker, G.1997. *Governance as Theory: Five Proposition*. Unesco

Soeprapto, Riyadi, 2005. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*. Program

Pascasarjana Universitas Brawijaya,
Malang.

Wahab, Scholihin Abdul. 1999. *Reformasi pelayanan publik kajian dari prespektif Teori Governance*. Pidato Pengukuhan Guru Besar FIA Universitas Brawijaya, Malang.

Yusuf, Ahmad Mukhlis. 2018. *Revolusi Pelayanan Publik, Praktik Revolusi Mental dalam Pelayanan Publik*. PT Gramedia Pustaka Utama

Peraturan-Peraturan

Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kepmenpa No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik